

NOAH GOLDSTEIN • STEVE MARTIN
• ROBERT CIALDINI

ΤΟ ΜΙΚΡΟ ΒΙΒΛΙΟ ΤΟΥ

ΝΑΙ

21 ΣΥΝΤΟΜΑ ΔΟΚΙΜΙΑ
ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΥΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΕΙΘΟΥΣ

Τίτλος πρωτοτύπου: THE LITTLE BOOK OF YES
Noah Goldstein, Steve Martin and Robert Cialdini

First published in Great Britain by Profile Books Ltd., 2018
Published by arrangement with Andrew Nurnberg Associates Ltd.
& JLM Literary Agency

Το παρόν εκδόθηκε για πρώτη φορά στη Βρετανία
από την Profile Books Ltd., 2018
Εκδίδεται κατόπιν συμφωνίας με τους
Andrew Nurnberg Associates Ltd. & JLM Literary Agency

© Για την ελληνική γλώσσα σε όλο τον κόσμο: Εκδόσεις Διόπτρα, 2019

ISBN: 978-960-605-705-2

ΠΡΩΤΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ: Μάιος 2019

ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ: Νοέλα Ελιασά
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ - ΔΙΟΡΘΩΣΗ: Ροδάνθη Παπαδομιχελάκη
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΞΩΦΥΛΛΟΥ: Ηλίας Σούφρας, Εκδόσεις Διόπτρα
ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: Έρση Σωτηρίου, Εκδόσεις Διόπτρα

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή ή ανατύπωση μέρους
ή του συνόλου του βιβλίου, σε οποιαδήποτε μορφή,
χωρίς την έγγραφη άδεια του εκδότη.

ΕΔΡΑ

Εκδόσεις Διόπτρα

Αγ. Παρασκευής 40, 121 32 Περιστέρι
Τηλ.: 210 380 52 28, Fax: 210 330 04 39

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

Σόλωνος 93-95, 10678 Αθήνα
Τηλ.: 210 330 07 74

www.dioptra.gr

e-mail: sales@dioptra.gr • info@dioptra.gr

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος.....	7
1 Προσφορά.....	12
2 Ανταλλαγή.....	18
3 Δώρα	26
4 Συνεργασία.....	32
5 Παύση.....	38
6 Συμβιβασμός.....	44
7 Γνώση.....	50
8 Παραδοχή	56
9 Αίτημα.....	62
10 Συζήτηση	68
11 Ανθρωπιά.....	74
12 Συμπάθεια	80
13 Φιλοφρόνηση	88
14 Χαρακτηρισμοί.....	94
15 Αιτιολόγηση.....	102
16 Δέσμευση.....	108
17 Υλοποίηση	116

18 Σύγκριση.....	122
19 Μίμηση.....	128
20 Απώλεια.....	136
21 Τέλος.....	142
Η Επιστήμη της Πειθούς.....	148
Πρόσθετα Συγγράμματα και Πηγές.....	150

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Απ' ό,τι έχει πει ο Τζον Λένον, ερωτεύτηκε τη Γιόκο Όνο στον εκθεσιακό χώρο όπου παρουσίαζε το έργο της, στην γκαλερί τέχνης Ίνδικα του Λονδίνου, τον Νοέμβριο του 1966. Από όλα τα εκθέματα, ένα συγκεκριμένο ξεχώριζε. Για να το θαυμάσουν, οι επισκέπτες έπρεπε να σκαρφαλώσουν σε μια αμυδρά φωτισμένη, ασταθή σκάλα. Μόλις έφταναν επάνω, έπρεπε να κοιτάζουν με μεγεθυντικό φακό ένα μικρό σημείο στο ταβάνι, όπου ήταν γραμμένη μια λέξη με μικροσκοπικά γράμματα.

Η λέξη ήταν μικρή, όμως έκανε τόσο μεγάλη εντύπωση στον Λένον, ώστε ερωτεύτηκε τη γυναίκα που την τοποθέτησε εκεί για να τη δει. Για εκείνον, η θεραπευτική δύναμη της λέξης αντήχησε δυνατά, ειδικά μέσα στο πλαίσιο ενός επικίνδυνου, ασταθούς κόσμου.

Η λέξη δεν ήταν «αγάπη», όπως φαντάζονται οι περισσότεροι. Αντίθετα, ήταν μια λέξη που οδηγεί στην αγάπη αλλά και προέρχεται από αυτή, και αναμφίβολα τη συναντάμε σε κάθε είδος κοινωνικής συναναστροφής στην καθημερινότητά μας.

Η λέξη ήταν «Ναι».

Όλοι γνωρίζουμε τον τεράστιο αντίκτυπο που μπορεί να έχει το «Ναι». Το «Ναι» επιτρέπει στις σχέσεις να ανθούν. Παρέχει ενθάρρυνση για μάθηση και εξερεύνηση. Μπορεί να αποτελεί το πράσινο φως για να υλοποιούμε τα έργα μας και να κυνηγάμε τις ευκαιρίες μας. Το «Ναι» μας δίνει την άδεια να προχωρούμε. Και εκπληρώνει το πιο βασικό από τα ανθρώπινα κίνητρα – την ανάγκη μας να συνδεόμαστε με άλλους.

Όμως όλοι γνωρίζουμε πολύ καλά και το «Όχι». Το γεγονός ότι η λέξη «Ναι» είναι απλή δεν πρέπει να μας ξεγελά και να πιστεύουμε ότι μπορούμε να την εκμαιεύσουμε εύκολα από τους άλλους. Τουλάχιστον όχι χωρίς να γνωρίζουμε κάποιες συγκεκριμένες θεωρίες για τη διαδικασία της πειθούς.

Το *Μικρό Βιβλίο του Ναι* περιέχει είκοσι ένα μικρά κεφάλαια –το καθένα διαβάζεται μέσα σε πέντε ή δέκα λεπτά– που περιγράφουν ορισμένες αποτελεσματικές στρατηγικές πειθούς. Κάθε στρατηγική έχει αποδειχθεί πως αυξάνει τις πιθανότητες κάποιος να συμφωνήσει και να πει «Ναι» σε αυτό που του ζητάμε. Αυτός μπορεί να είναι κάποιος συνεργάτης, ο σύντροφός μας, ένας διευθυντής, ένας φίλος, ακόμα κι ένας άγνωστος. Μπορείτε να εφαρμόζετε τα μαθήματα αυτού του βιβλίου για να ξεπερνάτε διάφορες καθημερινές δυσκολίες που αντιμετωπίζετε. Από το να διορθώσετε μια κακή σχέση μέχρι το να ζητήσετε μεγαλύτερη αμοιβή ή αύξηση μισθού. Από το να πείσετε κάποιον στο Twitter να συμφωνήσει με την άποψή σας μέχρι το να ζητήσετε

βοήθεια από έναν γείτονα ή συγγενή. Από το να πείσετε έναν φίλο να κάνει κάτι μέχρι να χτίσετε το κοινωνικό σας δίκτυο.

Η πειθώ δεν είναι κάτι μαγικό. Παρόλο που κάποιοι άνθρωποι μοιάζουν να έχουν γεννηθεί με την έμφυτη ικανότητα να επηρεάζουν τους άλλους, αυτό δεν σημαίνει ότι εμείς οι υπόλοιποι πρέπει να παραιτηθούμε πιστεύοντας πως οι ιδέες και οι επιθυμίες μας δεν θα γίνουν ποτέ αποδεκτές. Εδώ και δεκαετίες, οι ερευνητές της πειθούς μελετούν τις αρχές και τις στρατηγικές που έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν αποτελεσματικά τους άλλους. Ως γνωστοί επιστήμονες πειθούς κι εμείς οι ίδιοι, θα σας παρουσιάσουμε μόνο ιδέες και αρχές που έχουν αποδείξει επιστημονικά ότι αυξάνουν τις πιθανότητές σας να γίνετε πιο πειστικοί. Σε αυτό το βιβλίο θα μιλήσουμε για διάφορες αρχές και θα σας δείξουμε πώς να τις χρησιμοποιείτε με αποτελεσματικούς και ηθικούς τρόπους. Σε ένα κεφάλαιο (στο Κεφάλαιο 13, «Φιλοφρόνηση») περιγράφουμε τους καλύτερους τρόπους για να αντιμετωπίζετε έναν δύσκολο συνάδελφο στη δουλειά. Σε ένα άλλο (στο Κεφάλαιο 18, «Σύγκριση») σας δείχνουμε τρόπους για να διαπραγματεύεστε πιο αποτελεσματικά. Καθένα από τα μικρά κεφάλαια θα σας δείξει πώς να εφαρμόζετε τις αρχές της πειθούς με ποικίλους τρόπους, ώστε να κάνετε περισσότερους φίλους, να πείθετε τους αναποφάσιστους, να αυξάνετε την αυτοπεποίθησή σας και να αλλάζετε τον τρόπο με τον οποίο σας βλέπουν οι άλλοι. Είτε επιλέξετε να διαβάσετε

συγκεκριμένα κομμάτια του βιβλίου είτε ολόκληρο το βιβλίο από την αρχή ως το τέλος, να είστε σίγουροι ότι θα μάθετε πολλά πράγματα που θα σας φτάσουν στο σημείο να ακούτε πιο συχνά τη λέξη «Ναι» τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική ζωή σας.

Μια μικρή προειδοποίηση. Το γεγονός ότι θα ακούσετε ένα «Ναι» δεν σημαίνει πως θα το ακούσετε ξανά από τον ίδιο άνθρωπο στο μέλλον. Όταν κάποιος νιώθει ότι τον ξεγέλασαν, τον ανάγκασαν ή τον χειραγώγησαν για να πει «Ναι», πιθανόν θα αντιδράσει ακριβώς αντίθετα την επόμενη φορά. Επομένως, για να καταφέρετε να ακούτε το «Ναι» συχνά, πρέπει να εφαρμόσετε αυτές τις γνώσεις και τακτικές με υπεύθυνο τρόπο. Το να ξέρετε πώς θα αποκομίσετε ένα «Ναι» είναι πολύ ισχυρό εργαλείο – και αυτό το βιβλίο είναι μόνο η αρχή.

Δεν θα ισχυριστούμε ότι το διάσημο τραγούδι του Λένον *All You Need Is Love* (Το μόνο που χρειάζεσαι είναι η αγάπη) κανονικά θα έπρεπε να λέγεται *All You Need Is Yes* (Το μόνο που χρειάζεσαι είναι το Ναι)! Αλλά θα πούμε ότι αν κατανοήσετε και εφαρμόσετε τις συμβουλές αυτού του βιβλίου με συνετό και υπεύθυνο τρόπο, θα αρχίσετε να ακούτε το «Ναι» πολύ πιο συχνά, τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική ζωή σας.





|

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η προσφορά στους άλλους είναι
το πρώτο βήμα για να πάρετε αυτό που θέλετε.

Η έρευνα έχει δείξει από καιρό την αξία του γενναϊό-δωρου πνεύματος. Όταν προσφέρουμε δώρα, χάρες, πληροφορίες και βοήθεια στους άλλους, συνήθως γινόμαστε πιο συμπαθείς και, σύμφωνα με την εξελικτική έρευνα, μπορεί να νιώσουμε ότι έχουμε καλύτερη σωματική υγεία και ευημερία.

Η πράξη της προσφοράς είναι απαραίτητη για τον άνθρωπο και έχει ιδιαίτερη σχέση με την πράξη της πειθούς για έναν απλό λόγο: όσοι δέχονται βοήθεια, έχουν την τάση να ανταποδίδουν στο μέλλον τη βοήθεια σε αυτόν που τους την πρόσφερε. Είναι μια έννοια που προκύπτει από τον *νόμο της αμοιβαιότητας*, τον κοινωνικό κανόνα που δείχνει τη θέληση των ανθρώπων να ανταποδώσουν στους άλλους τη συμπεριφορά που δέχτηκαν.

Όλες οι ανθρώπινες κοινωνίες εμφυσούν αυτόν τον ισχυρό κοινωνικό κανόνα στα μέλη τους από πολύ μικρή ηλικία. Οι γονείς σας σίγουρα θα σας έχουν πει να «φέρεστε στους άλλους όπως θα θέλατε να σας φέρονται». Και σίγουρα οι παππούδες σας είπαν το ίδιο στους γονείς σας. Το έκαναν για έναν πολύ απλό αλλά βασικό λόγο: ο νόμος της αμοιβαιότητας παρέχει συνήθως πλεονεκτήματα σε όλους τους εμπλεκόμενους ενθαρρύνοντας την ανταλλαγή πόρων. Το αποτέλεσμα

είναι καλύτερη συνεργασία, αυξημένη αποτελεσματικότητα και ωφέλιμες και μακροχρόνιες σχέσεις.

Σκεφτείτε το. Ο γείτονας που σας καλεί στο πάρτι του, το κάνει με τη σκέψη ότι αυξάνει τις πιθανότητες να τον καλέσετε κι εσείς σε κάποιο επόμενο πάρτι σας. Έτσι αυξάνεται και η πιθανότητα μιας πολύτιμης και μακροχρόνιας φιλίας. Ένας συνάδελφος μπορεί να θεωρεί ότι, αν προσφέρει βοήθεια στον συνεργάτη του (συμβουλές, πηγές ή πληροφορίες), εκείνος θα είναι πιο πρόθυμος να του προσφέρει βοήθεια στο μέλλον. Αυτό μπορεί να ακούγεται κυνικό – δηλαδή ότι οι άνθρωποι σκέφτονται στην πραγματικότητα τον εαυτό τους όταν προσφέρουν βοήθεια σε άλλους. Και μπορεί να ισχύει για κάποιους, αλλά δεν είναι αυτό το θέμα. Αν προσφέρετε ανοιχτά και με την καρδιά σας, τότε ο νόμος της αμοιβαιότητας θα λειτουργήσει από μόνος του.

Και παρατηρήστε ότι αυτό που ενεργοποιεί την αρχή της αμοιβαιότητας είναι να προσφέρετε βοήθεια, δώρα και πηγές στους άλλους *πρώτοι*. Η πράξη της ενεργού προσφοράς δημιουργεί στους άλλους την κοινωνική υποχρέωση να κάνουν το ίδιο. Συνεπώς, στο πλαίσιο αυτής της κοινωνικής υποχρέωσης, οι άνθρωποι έχουν μεγαλύτερη τάση να πουν «Ναι» σε κάποιον στον οποίο ήδη χρωστούν χάρη. Η κοινωνική υποχρέωση που νιώθουμε απέναντι στους άλλους, και όχι τόσο η συνειδητή απόφαση, είναι αυτή που συνήθως μας κάνει πρόθυμους να λέμε «Ναι».

Οι έξυπνοι πωλητές γνωρίζουν ότι, παρόλο που ένα

δωρεάν δείγμα ή η δοκιμή μιας καινούριας εφαρμογής δεν θα πείσει τους πάντες να πραγματοποιήσουν μια αγορά, αρκετοί θα πειστούν να τους αποζημιώσουν για το αρχικό κόστος του «δώρου». Τα φιλανθρωπικά ιδρύματα ξέρουν ότι αν συμπεριλάβουν ένα δώρο σε μια παράκληση –όπως για παράδειγμα μερικές ευχετήριες κάρτες– μπορούν να πείσουν περισσότερο κόσμο να κάνει κάποια δωρεά. Οι δωρεές στο ίδρυμα Ανάπηρων Βετεράνων σχεδόν διπλασιάστηκαν όταν συμπεριέλαβαν ένα δώρο στα γράμματα που ζητούσαν οικονομική βοήθεια.

Αυτό δεν σημαίνει ότι το να προσφέρετε στους άλλους σας εγγυάται την επιστροφή της επένδυσής σας, ειδικά αν η προσφορά φαίνεται ξεκάθαρα ότι ήταν κόλπο. Αν ένας άγνωστος σας πλησίαζε στον δρόμο και σας έδινε χρήματα, είναι απίθανο να τα δεχόσαστε. Πιο πιθανό είναι να καταλαβαίνατε ότι έχει σκοπό να σας εξαπατήσει.

Όταν όμως η προσφορά γίνεται με σύνεση και με ένα στοιχείο οικειότητας, σίγουρα εμπιστεύεστε τον άλλον. Στο πλαίσιο ενός απρόσωπου και φορτωμένου με πληροφορίες κόσμου, ακόμα και μια ελάχιστη οικειότητα μπορεί να είναι ωφέλιμη. Ο ψυχολόγος Ράντι Γκάρνερ ανακάλυψε ότι κατάφερε να διπλασιάσει τον αριθμό των ατόμων που συμπλήρωναν τα ερωτηματολόγια τα οποία τους έστειλε συνοδεύοντας απλώς το αίτημά του με ένα σημείωμα που περιλάμβανε το όνομα του ερωτηθέντα. Υπάρχει λόγος που ανοίγουμε

το γράμμα στο οποίο ο αποστολέας έχει μπει στον κόπο να γράψει το όνομά μας. Αντίθετα με την περισσότερη αλληλογραφία που καταλήγει στο γραμματοκιβώτιό μας και αποζητά την προσοχή μας, ένα χειρόγραφο γράμμα ξεχωρίζει γιατί κάποιος αφιέρωσε τον χρόνο να το κάνει πιο προσωπικό. Κι έτσι αυτό μπορεί να σας ενθαρρύνει να αφιερώσετε χρόνο και κόπο για να το απαντήσετε.

Όταν προσπαθούμε να πείσουμε τους άλλους χρησιμοποιώντας τον νόμο της αμοιβαιότητας, μια αλήθεια έρχεται στην επιφάνεια. Αυτοί που προσφέρουν βοήθεια και υποστήριξη πρώτοι και που το κάνουν ανιδιοτελώς και με οικειότητα, φαίνονται συνήθως οι πιο πειστικοί στη δουλειά, στους φίλους και στο κοινωνικό τους δίκτυο.

Μην αμφιβάλλετε πως οι πιο πειστικοί άνθρωποι δεν είναι αυτοί που ρωτούν μέσα τους: «Ποιος θα με βοηθήσει;» Είναι συνήθως αυτοί που ρωτούν: «Ποιον μπορώ να βοηθήσω πρώτα εγώ;»

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Σκεφτείτε κάποιον που θέλετε να πείσετε ή κάποιον από τον οποίο θέλετε κάτι. Τι μπορείτε να κάνετε ή να προσφέρετε για να τον βοηθήσετε πρώτοι;

Σκεφτείτε τρόπους ώστε να κάνετε το αίτημά
σας πιο προσωπικό: μπορείτε να χρησιμοποιήσετε
χειρόγραφα σημειώματα, να τηλεφωνήσετε
ή να στείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα;

*

Αποκτήστε το συνήθειο να ρωτάτε «Τις μπορώ να
βοηθήσω;» και όχι «Τις μπορεί να με βοηθήσει;».



2

ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ

Η δημιουργία πνεύματος ανταλλαγής σημαίνει ότι
όλοι βγαίνουν κερδισμένοι – ακόμα κι εσείς!

Παρατηρήσατε ποτέ ότι, αν κάποιος σας αφήσει να περάσετε την ώρα που οδηγείτε, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να κάνετε κι εσείς το ίδιο λίγο μετά; Όχι κάθε φορά φυσικά. Και το κλειδί είναι ο χρόνος. Αν περάσει πολύς χρόνος από τη στιγμή που σας φέρθηκε κάποιος ευγενικά στην κίνηση, οι πιθανότητες να κάνετε κι εσείς το ίδιο μειώνονται.

Ανεξάρτητα από το αν το κάνετε ή όχι, αυτό συμβαίνει αρκετά συχνά ώστε να έχει γίνει αποδεκτό ως κοινωνικός κανόνας. Μοιάζει κάπως με τον νόμο της αμοιβαιότητας. Λέμε ότι μοιάζει γιατί, με τη στενή έννοια, δεν είναι ακριβώς το ίδιο πράγμα. Ο συνάδελφος που αφιερώνει επιπλέον χρόνο και πόρους για να σας βοηθήσει σε μια εργασία, το κάνει με την προσδοκία, τουλάχιστον σε έναν βαθμό, να του ανταποδώσετε τη χάρη στο μέλλον. Παρομοίως, ο γείτονας που δέχεται να προσέχει το σπίτι σας όσο λείπετε διακοπές, είναι λογικό να περιμένει να του ανταποδώσετε τη χάρη όταν θα λείψει εκείνος.

Αλλά όταν ένας οδηγός σας αφήνει να περάσετε μπροστά, δεν περιμένει φυσικά να τον αφήσετε κι εκείνον να ξαναπεράσει. Όμως η καλή πράξη του δεν πέφτει στο κενό. Εκτός από το «ευχαριστώ» που θα του πείτε ή το νεύμα που θα του κάνετε από τον καθρέφτη, είναι

επίσης πιθανόν να κάνετε την ίδια χάρη σε κάποιον άλλον. Όταν δεν μπορούμε να ανταποδώσουμε τη χάρη σε αυτόν που μας την έκανε πρώτος, την προωθούμε σε κάποιον άλλον. Αυτό είναι κάτι που δεν έχει πλεονεκτήματα μόνο για την κυκλοφορία στους δρόμους. Μπορεί να βοηθήσει στο χτίσιμο σχέσεων αλλά και στη δημιουργία πιο αποτελεσματικών στρατηγικών πειθούς – με πλεονεκτήματα για όλους τους εμπλεκόμενους.

Πάρτε για παράδειγμα την έρευνα που έγινε σε μια μεγάλη εταιρεία τηλεπικοινωνιών, που μελέτησε πόσες χάρες αντάλασσαν οι συνάδελφοι μεταξύ τους. Οι ερευνητές παρατήρησαν επίσης την επιρροή που είχε η προσφορά βοήθειας στην κοινωνική θέση αυτών που την πρόσφεραν. Δεν θα εκπλαγείτε αν μάθετε ότι τους συναδέλφους που ήταν πιο γενναιόδωροι με τον χρόνο και τη βοήθειά τους, οι άλλοι τους εκτιμούσαν και τους συμπαθούσαν περισσότερο. Ωστόσο, αυτοί ήταν λιγότερο παραγωγικοί στη δουλειά τους. Η προθυμία να βοηθάμε έχει ένα κόστος: μας αφήνει λιγότερο χρόνο να δουλεύουμε τον δικό μας στόχο.

Ευτυχώς, οι ερευνητές κατάφεραν να εντοπίσουν έναν τρόπο που εφαρμόζε μια επιλεγμένη ομάδα υπαλλήλων οι οποίοι πρόσφεραν βοήθεια στους συναδέλφους τους και βελτίωναν την κοινωνική θέση τους χωρίς αυτό να έχει επιζήμιες συνέπειες στην επίτευξη των στόχων τους. Πώς το έκαναν όμως; Μήπως είχαν υπερφυσικές δυνάμεις; Όχι βέβαια.

Το μόνο που έκαναν ήταν να δείχνουν ότι η βοήθεια

που πρόσφεραν ήταν μέρος μιας φυσικής διαδικασίας ανταλλαγής. Αφού τους ευχαριστούσαν για τη βοήθειά τους, έλεγαν συνήθως κάτι όπως: «Έτσι κάνουμε εμείς εδώ πέρα» ή «Αν ήσουν στη θέση μου, σίγουρα θα έκανες το ίδιο για μένα». Επίσης, σχεδόν ποτέ δεν έλεγαν: «Κανένα πρόβλημα», «Χάρηκα που βοήθησα» ή «Ούτε να το συζητάς».

Και σίγουρα, αφού τους ευχαριστούσαν, ποτέ μα ποτέ δεν έλεγαν: «Εντάξει, τώρα μου χρωστάς!»

Σύμφωνα με τους ερευνητές, *κανόνιζαν την ανταλλαγή* και στην πορεία δημιουργούσαν ένα δίκτυο συναδέλφων που προθυμοποιούνταν σταδιακά να κάνουν ακριβώς αυτό. Ανταλλαγή είναι η διαδικασία προσφοράς και αποδοχής με τέτοιο τρόπο ώστε όλοι να βγαίνουν κερδισμένοι. Οι συνάδελφοι γίνονται πιο ισχυροί, οι κοινότητες πιο ενιαίες και οι κοινωνίες πιο υγιείς και με μεγαλύτερη εμπιστοσύνη.

Η ανταλλαγή δεν πρέπει να περιορίζεται μόνο στον χώρο εργασίας. Οι κοινωνιολόγοι έχουν εξετάσει τα πιο παραγωγικά μοτίβα ανταλλαγής ανάμεσα στα μέλη της οικογένειας και στους φίλους. Σχεδόν σε κάθε περίπτωση τα πιο ευτυχημένα και υγιή περιβάλλοντα είναι αυτά όπου η ανταλλαγή ανάμεσα στα άτομα είναι ανάλογη ή ίση. Στις περιπτώσεις όπου η βοήθεια προσφέρεται δυσανάλογα από ένα ή δύο άτομα, προκύπτουν συναισθήματα δυσαρέσκειας, δυστυχίας και δυσπιστίας. Αυτό συμβαίνει για διάφορους λόγους. Μερικές φορές, αυτοί που προσφέρουν βοήθεια δεν επιτρέπουν

στους άλλους να ανταποδώσουν τη χάρη. Άλλες φορές, παρόλο που θα δέχονταν βοήθεια, δεν νιώθουν άνετα να τη ζητήσουν. Επίσης, αυτοί που δέχονται τη βοήθεια πιστεύουν πως δεν θα μπορέσουν να ανταποκριθούν στα υψηλά κριτήρια του ατόμου που τους βοήθησε. Και, τέλος, υπάρχουν περιπτώσεις όπου εκείνοι που αποδέχονται τη βοήθεια απλώς εκμεταλλεύονται το άτομο που την προσφέρει. Παύουν να αποδέχονται βοήθεια. Απλώς την παίρνουν.

Φυσικά ο καλύτερος τρόπος να κανονίσετε μια ανταλλαγή εξαρτάται από το θέμα. Αν έχετε κάποιον επαγγελματικό στόχο που απαιτεί τη βοήθεια των άλλων, μια καλή κίνηση είναι να δείξετε ότι η βοήθεια που ήδη προσφέρατε εσείς ενέπιπτε στο πνεύμα της ανταλλαγής. Από τη στιγμή που η βοήθειά σας ήταν αυθεντική και όχι το μέσο για να αναγκάσετε τους άλλους να σας την ανταποδώσουν, ένα απλό «Θα εκτιμούσα πολύ τη βοήθειά σου» αρκεί. Αν ο στόχος σας είναι πιο ευρύς και δεν υπάρχει πίεση χρόνου, όπως η ενθάρρυνση της συνεργασίας ή κάποιες πληροφορίες, τότε ίσως μπορείτε να ζητήσετε από τον ευγνώμονα αποδέκτη της βοήθειάς σας να προωθήσει τη χάρη αλλού. Ρωτήστε τον αν μπορείτε να φέρετε σε επαφή μαζί του έναν γνωστό σας ή προτείνετε του έναν συνάδελφο ή φίλο που μπορεί να χρειάζεται κάτι. Ίσως έχει χρήσιμες πληροφορίες ή γνώσεις που θα μπορούσαν να βοηθήσουν κάποιο συνάδελφο σε άλλο τμήμα ή έναν κοινό φίλο σας.

Και τι γίνεται με αυτούς που απλώς παίρνουν; Είναι τα άτομα που εκμεταλλεύονται τις καλές πράξεις των άλλων δίχως να σκέφτονται την αμφίδρομη σχέση που καθορίζει την ανταλλαγή. Αντί να ζητάτε από αυτούς τους ανθρώπους βοήθεια, ζητάτε καλύτερα συμβουλές. Όταν ζητάμε από τέτοιους ανθρώπους συμβουλές, τους προσδίδουμε μια μορφή κύρους. Τους κάνουμε να νιώθουν σημαντικοί και να στρέφονται περισσότερο στην προσφορά βοήθειας. Φυσικά τίποτα δεν μας εγγυάται ότι θα καταφέρουμε να πείσουμε κάποιον, αλλά κατά κύριο λόγο οι περισσότεροι ανταποκρίνονται θετικά όταν τους ζητούν συμβουλές.

Με το να ενθαρρύνετε την ανταπόδοση ή την προώθηση χάρης και βοήθειας, θα μπορέσετε να εκτοξεύσετε τους στόχους σας, που διαφορετικά ίσως εγκλωβίζονταν στο «μποτιλιάρισμα» των ανθρωπίνων σχέσεων.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ

Αν νιώθετε ότι οι άλλοι συνήθως σας εκμεταλλεύονται, ίσως λέτε συχνά πράγματα του τύπου «κανένα πρόβλημα». Τι θα μπορούσατε να πείτε αντί γι' αυτό;

*

Παρατηρείτε πότε οι άλλοι σας λένε «ευχαριστώ». Κρατάτε ένα ημερολόγιο με τα «ευχαριστώ»,

εξετάζοντας αν η ισορροπία ανάμεσα στην προσφορά
και την αποδοχή στη ζωή σας είναι ίση.

*

Αναζητάτε τρόπους να προωθήετε τις χάρες. Αν ένας
συνάδελφος εκτιμήσει τη βοήθειά σας, ρωτήστε τον
αν μπορεί να βοηθήσει κάποιον άλλον στην ομάδα ή
στο κοινωνικό σας δίκτυο.

